


ANEXO N° 01

OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS Y CONSULTORÍAS	Versión:	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		Fecha de aprobación:	

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico - UIN
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	APROBACIÓN DE MODIFICACIONES AL CUADRO MULTIANUAL DE NECESIDADES N° 00000028
Objetivo estratégico	C0286 – DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DEL OECE QUE USAN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.
Denominación de la Contratación	Servicio de Envío Masivo de Correos Electrónicos
<i>Compatibilización del requerimiento</i>	<i>No aplica</i>

En caso se trate de una consultoría, indicar lo siguiente:

<i>Indicar tipo de consultoría</i>	<i>No aplica</i>
<i>Tipo de información de la consultoría</i>	<i>No aplica</i>

TÉRMINOS DE REFERENCIA:

FINALIDAD PÚBLICA	Asegurar la continuidad de los servicios TI que brindan los Productos Digitales de OECE relacionados a los servicios de las contrataciones públicas.
OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	Contratar un servicio de mailing vía SMTP para envíos de email masivos, que permita a los Productos Digitales de OECE realizar el envío de alertas y notificaciones a los ciudadanos o empresas relacionados a procesos de contrataciones públicas.
CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO	
1. ALCANCE	
<p>Proveer y soportar un Servicio de Envío Masivo de Correos Electrónicos que permita a los Productos Digitales de OECE relacionados a los servicios de contrataciones públicas, realizar envíos de email masivos de comunicaciones, alertas y notificaciones.</p>	

El Servicio de Envío Masivo de Correos Electrónicos, tiene el siguiente alcance:

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
1	1	Servicio	4'000,000 Correos (cuatro millones para el Servicio de Mensajes Mailing)

- a) Se enviarán correos, cargando un archivo a través de la web del contratista y con opción para programar fecha y hora de cada envío. También debe tener la opción de uso de APIS de mailing para el envío de correos.
- b) La plataforma del contratista generará reportes en línea, con hora de acceso, número de visualizaciones, cantidad de clics sobre:
- Cantidad de envíos por campaña.
 - Correos enviados.
 - Correos abiertos.
 - Personas que le dieron clic a un link enlazado a la campaña.
 - Correos de rebote.
 - Des- suscrito.
 - Uso de APIs de envío de correo
- c) El contratista proporcionará una herramienta Web capaz de gestionar la creación, edición y la asignación de sub-usuarios, donde se podrá repartir la cantidad de correos a utilizar. Estos correos serán descontados de la cuenta principal, se podrán crear accesos a los cuales se les podrá limitar o no la posibilidad de realizar envíos, solo edición de campañas y el acceso como solo visualización.
- d) La capacidad de envío será mínima de trescientos mil (300,000) correos por hora en promedio. La plataforma debe incluir el indicador del tiempo de envíos.
- e) El contratista debe asegurar que las campañas lleguen a la bandeja de entrada del usuario cuidando la reputación, asegurando la entregabilidad y evitando errores que puedan conducir a que sean catalogadas como spam.
- f) Debe tener un API de correo electrónico y debe tener capacidad de Retransmisión SMTP. La OECE realizará desarrollos con el API ofrecido y consumirá la bolsa mediante el envío de emails.

La aplicación del servicio Web Mailing debe tener las siguientes características:

- g) Vista de cantidad de suscriptores (cuentas de correo) enviadas.
- h) Acceso a plantillas pre-diseñadas para creación de campañas/correos. Las plantillas se pueden crear y guardar para volver a ser utilizadas en los próximos envíos.
- i) Visualización del comportamiento de apertura de los correos en el tiempo. (Gráficos con indicadores del horario con mayor índice de apertura).
- j) Sección de mensajes automáticos con diferentes opciones de envíos.
- k) Enviar guía de uso a nuevos sub-usuarios.
- l) Capacidad de personalizar el contenido de los correos con los campos que sean necesarios (Nombre, Apellido, Cargo, Empresa, etc.).
- m) Opción de programar envíos futuros de correo electrónico.
- n) Vista previa de cómo verá el usuario el correo desde su Tablet o Smartphone.
- o) Consumo de la bolsa mediante las APIS de mailing.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Aspectos de capacitación del servicio:

1. El Contratista, debe realizar al menos una (1) capacitación de cuatro (4) horas lectivas, para 3 colaboradores de la OECE, que utilizarán la plataforma web para Mailing, y las APIs de mailing, previa coordinación con la UIN y el envío del manual de usuario de dichas plataformas.
2. Asimismo, para el desarrollo de la capacitación, se debe contar con un usuario de prueba y los mensajes de correos que se envíen durante dicha capacitación no deben ser contabilizados de la bolsa de consumo contratada por la OECE.
3. El contratista deberá realizar la capacitación al personal técnico hasta (3) personas que designe el área de la Unidad de infraestructura y soporte tecnológico – UIN del OECE, con una duración de cuatro (4) horas lectivas, la estructura del curso será: comprender el alcance y funcionalidades de la plataforma, gestionar adecuadamente los destinatarios de las campañas, elaborar campañas de correo electrónico efectivas, ejecutar campañas de manera segura y eficiente, uso de la API de mailing.
4. La capacitación será presencial o remota, el lugar de la capacitación será: en la Unidad de infraestructura y soporte tecnológico -UIN del OECE y el perfil del capacitador será: ing. de sistemas, ing. Informática, ing. Software, ciencias de la computación, telecomunicaciones o carreras afines, el postor se obliga a entregar los certificados o constancias del personal capacitado a la entidad contratante.
5. Las calificaciones del capacitador son el grado académico de bachiller o título profesional y experiencia de dos años, vinculada a la materia de la capacitación relacionada con el servicio a ser contratado.

Soporte Técnico

1. El soporte técnico debe estar disponible de lunes a viernes y en días laborales desde las 9:00 am hasta las 11:00 pm, mediante correo electrónico y teléfono.
2. Durante la ejecución del servicio, de ocurrir alguna incidencia del sistema y/o error humano por parte del proveedor sobre el envío del mailing y de corroborarse que este no se realizó parcial o totalmente, se deberá reponer el total de envíos.
3. Se deberá informar de forma bimensual (cada 02 meses) el consumo del servicio, indicando el saldo del mismo considerando las siguientes métricas e indicadores:
 - a. Cantidad de envíos por campaña.
 - b. Cantidad de correos enviados, abiertos, no abiertos, correos con rebotes, usuarios des-inscritos y cantidad de correos por clic a los enlaces.
 - c. Cantidad de correos enviados, rebotados, abiertos, des-inscritos por contratista de correos.
 - d. Porcentaje de correos enviados con éxito por campaña.
 - e. Porcentaje de aperturas y reaperturas.
 - f. Horas pico de apertura por campaña.
 - g. Uso de Apis de envío de correos.

REQUISITOS DEL PROVEEDOR (*Precisar las características o condiciones mínimas que debe cumplir el proveedor, sea persona natural o jurídica*)

Consideraciones Generales

- Ser persona jurídica
- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Tener Código de Cuenta Interbancario registrado.
- Tener Registro Nacional de Proveedores. (se excluye en el caso que el valor de bien sea menor o igual a 1 UIT).
- No tener impedimento para contratar con el Estado.

Experiencia del postor en la especialidad

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 90,000.00 (noventa mil con 00/100 soles), por la contratación prestación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión Del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de envío masivo de correos electrónicos y/o soluciones cloud y/o venta de licencias de soluciones cloud y/o servicios de software y/o servicios de mensajería de mensajes de texto o similares.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acredita con un máximo de veinte (20) contrataciones, mediante: (i) contratos u ordenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación o (ii) comprobante de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo.

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

(*expresar el plazo en días calendario*)

El plazo para consumir la bolsa de crédito de cuatro millones (4'000,000) envíos de correo electrónico, es de trescientos sesenta y cinco (365) días, contados a partir del día siguiente de brindada la conformidad del único entregable o hasta que se consuma dicha bolsa de crédito.

ENTREGABLES (*De corresponder, detallar el número de entregables, el contenido de cada entregable, los plazos de presentación y condiciones relevantes para cumplir con cada entregable*)

Un único (01) entregable que consiste en la entrega de un informe que indique la ejecución de entrega de credenciales para el acceso al Servicio de Envío Masivo de Correos Electrónicos, manuales de usuario y capacitación proporcionada con los

certificados. El plazo de remisión del entregable es de hasta cinco (07) días calendarios contado a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

El lugar para la presentación del entregable:

Debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o Mesa de partes virtual del OECE, disponible en <https://apps.oece.gob.pe/mesa-partes-digital/>; dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico - UIN.

CONFORMIDAD *(Indicar el área o áreas responsables de otorgar la conformidad del servicio y precisar el procedimiento y requisitos que debe cumplir el proveedor para el otorgamiento de la conformidad)*

La conformidad del servicio estará a cargo de la UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TECNOLÓGICO del OECE en donde indique que el servicio fue ejecutado correctamente y sin observaciones.

- Debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o Mesa de partes virtual del OECE, disponible en <https://apps.oece.gob.pe/mesa-partes-digital/>; dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico - UIN. dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico en un plazo de siete (07) días calendarios.
- La emisión de la conformidad se dará dentro de los siete (07) días calendarios contados a partir del día siguiente de recibido cada entregable.

PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación *(como referencia):*

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el OECE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria = 0.10 x monto

F x plazo en días

Donde F = 0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

OTRAS PENALIDADES (Opcional)

No aplica

FORMA Y CONDICIONES DE PAGO *(Precisar si se realiza el pago de la contraprestación en un solo pago o pagos periódicos. Precisar la documentación obligatoria a presentar por el proveedor para la realización del pago)*

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La entidad contratante paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

La entidad contratante realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGO ÚNICO, una vez que el contratista haya efectuado la activación y envío masivo de correos electrónicos y haya remitido los reportes que evidencien dicho servicio.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la entidad contratante debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Unidad de infraestructura y soporte tecnológico – UIN del OECE.
- Comprobante de pago.
- Reporte de envío masivos de correos electrónicos
- Orden de servicio

Debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial sito en dirección del OECE; LIMA – LIMA – JESUS MARIA en horario de 08:00 am hasta las 16:00 pm. o Mesa de partes virtual del OECE, disponible en <https://apps.oece.gob.pe/mesa-partes-digital/>; dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico - UIN.

RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS *(La recepción conforme de la prestación por parte del OECE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y 144 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.*

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por el OECE.

CLÁUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El OECE puede resolver el contrato menor, en los siguientes casos:

- i. Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/o por otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- ii. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- iii. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- iv. Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- v. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- vi. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- vii. Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden, el Contratista declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, al (los) evaluador (es) del proceso de contratación o cualquier servidor de OECE

Asimismo, el Contratista se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, el Contratista se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.

En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados. Adicionalmente, el Contratista se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con OECE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga al OECE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos

electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar

El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:

<https://www.gob.pe/institucion/oece/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-gestion-del-oece>.

c) CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasa a propiedad del OECE. El proveedor debe mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

d) CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, LEY N° 31564).

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplica la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

e) ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener la reserva de toda información privilegiada a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades derivadas de la ejecución del servicio contratado. En tal sentido, no puede revelar por ningún medio, ya sea oral, escrito o de cualquier otra forma, hechos, datos, procedimientos, documentación o información de acceso restringido (confidencial), obtenidos a partir del inicio de la prestación del servicio, debiendo preservar su carácter confidencial de manera permanente.

Asimismo, el contratista se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OECE queda facultado a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que resulten necesarias a fin resarcir los perjuicios ocasionados. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente mientras la información conserve su carácter confidencial.

f) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del contrato, orden de

compra o de servicio, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, son resueltos mediante conciliación.

NOMBRE COMPLETO DEL TITULAR DEL ÁREA USUARIA / ÁREA TÉCNICA ESTRATÉGICA
Alejandro Vasquéz Castillo
FECHA: 9 de junio de 2026